

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Subsede General Alvear. Mendoza.
Licenciatura en Gestión de Negocios Regionales
Proyecto de Tesis Final
Alumno: Gauvron Fabio Alexis
Año: 2013



CONSULTORA EMPRENDER

“RECURSOS CORPORATIVOS DE EXCELENCIA”



INDICE

Caratula.....	PAG 1
Índice.....	PAG 2
Descripción del Negocio.....	PAG 3-14
Servicios.....	PAG 14-16
Descripción del Sector.....	PAG 17-23
Estrategia de Comercialización.....	PAG 24-26
Gestión y Personal, Protección y Normativas, Plan de Puesta en Marcha y Riesgos.....	PAG 26-27
Información Económica y Financiera.....	PAG 28-29
Conclusión.....	PAG 29-30
Bibliografía.....	PAG 31

1. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

1.1 ANTECEDENTES - HISTORIA

La consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento contratado y proporcionado a organizaciones por personas especialmente capacitadas y calificadas que prestan asistencia, de manera objetiva e independiente, a la organización cliente para poner al descubierto los problemas de gestión, analizarlos, recomendar soluciones a esos problemas y coadyuvar, si se les solicita, en la aplicación de soluciones. (Política, organizacional, procedimental y metodológica)

Es un trabajo (servicio) independiente: tiene implícita la imparcialidad. Su carácter como su propio nombre indica es consultivo: el consultor no dirige la entidad, área o actividad, en la que realiza, su trabajo. Vincula la teoría con la práctica. No es el resultado de la inspiración, sino de una sólida preparación del consultor y del laborioso análisis de hechos concretos y la proyección de soluciones muchas veces originales, pero que deben ser siempre factibles.

Una nueva era ha invadido las estructuras empresariales, y ha propiciado que florezca en el pensamiento social, la concepción de nuevas estructuras del Management empresarial, que trae aparejado un cambio en la visión de los recursos corporativos, Ej. RRHH (Recursos Humanos) dentro de la organización, que supera aquella perspectiva de verlos como un gasto imputable, por otra donde se considera un factor productivo imprescindible e incluso insustituible que supone para muchas organizaciones su principal activo.

Se considera que los cambios de los recursos humanos son determinantes para los cambios en toda la gestión empresarial. Por lo que el tránsito de la Dirección del personal a la Gestión de los Recursos Humanos (GRH), se está convirtiendo en necesidad para muchas organizaciones. Esta nueva tendencia de GRH generalizada y aplicada en las empresas de éxitos, constituye el tratamiento a los recursos humanos de forma integral, concentrando lo que tradicionalmente se manejaba por separado en áreas como personal, capacitación, organización del trabajo, salarios, protección e higiene, entre otras, en un sistema donde el centro es el hombre y los planes y las acciones interactúan coherentemente entre sí y el resto de los sistemas existente en la organización. Los resultados más notables de este enfoque se asocian a productividad, eficacia, satisfacción, grado de compromiso e implicación del trabajador con la labor que realiza.

Los paulatinos cambios que exige el mercado, están provocando que muchas organizaciones deban ajustar sus estrategias y reformular sus estructuras para adaptarse continuamente; debido a que se observa actualmente una resistencia empresaria a utilizar nuevas herramientas y sistemas que aspiren a este objetivo Gestión de Recursos Corporativos Eficientes; continuándose en mayor medida con el paradigma antiguo del manejo de los recursos.

El sistema burocrático reinante establece una forma mecanicista en el formato laboral donde se rehúsa a cambios, lo que hace que los procesos laborales sean cada vez más complejos y distorsionados en relación a lo que el mundo competitivo exige.

Principales razones prácticas que inducen a solicitar la asistencia de consultores en empresas:

- **Para que aporten conocimientos y técnicas especiales.**

Se puede recurrir a consultores cuando una organización carece de las personas capaces de abordar un problema con la misma posibilidad de éxito. Para ello se requieren a menudo métodos y técnicas especiales en que el consultor es un experto.

- **Para que aporten una intensa ayuda profesional con carácter temporal.**

En otras situaciones, la organización puede disponer de los conocimientos técnicos requeridos, pero los directores de alto nivel o los especialistas del personal tienen que concentrarse en un trabajo a fondo y constante sobre un problema o proyecto principal. El funcionamiento cotidiano de la organización les deja escaso tiempo y no es fácil ocuparse simultáneamente de cuestiones prácticas y conceptuales. Los consultores no sólo aportan el tiempo, sino que dejan la organización una vez que han terminado su contenido.

- **Para que aporten una opinión externa imparcial.**

Incluso los mejores elementos de una organización puede estar demasiado influido por su participación personal y por las tradiciones y valores existentes para captar un problema en su verdadera dimensión y pensar en soluciones factibles. En cambio, debido a su independencia de la organización del cliente y a que no está influido por los hábitos de la organización, un consultor puede aportar un nuevo punto de vista y ser imparcial en situaciones donde ningún miembro de la organización los sería. Algunos directores y gerentes han adoptado la práctica de

recurrir a un consultor como a un colaborador secreto con el que examinan todas las decisiones importantes antes de adoptarlas.

- **Para que justifiquen las decisiones de la dirección.**

En ocasiones se pide a los consultores que realicen tareas y presenten informes con el fin de que un director pueda justificar su decisión refiriéndose a las recomendaciones de los consultores. En otras palabras, un director puede haber determinado sus objetivos y adoptado su decisión, pero quiere poder decir que está aplicando sugerencias hechas por un consultor independiente. (Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/consultoria-organizacional/consultoria-organizacional.shtml>).

1.2 ENCUADRE METODOLOGICO

TIPO DE INVESTIGACIÓN

- De acuerdo a la finalidad de la investigación: es **DESCRIPTIVA**, describe características de un fenómeno (Recursos Corporativos) a partir de la determinación de variables o categorías ya conocidas.
- Según las condiciones y el contexto en el cual se realice la observación o medición de los fenómenos: es **INVESTIGACION OBSERVACIONAL** ya que esta investigación define y explica el fenómeno de los Recursos Empresarios tal como se presenta en la realidad.
- Según la dimensión temporal en que se realice la observación/medición de los fenómenos: es **TRANSVERSAL** ya que supone la medición de todos los casos de estudio en un solo momento.

PROCESO DE INVESTIGACIÓN

- Es **INDUCTIVA** ya que delimita haciendo hincapié en lo que respecta a los Recursos Corporativos en la población de General Alvear, Mendoza.

MUESTRA

- El tipo de muestreo utilizado es **NO PROBABILISTICA**, en cual la muestra es **DECISIONAL** porque los elementos de la misma reúnen algún criterio o caso típico para los fines de estudio.

POBLACION DE ESTUDIO

- Esta investigación se centrará en la población de General Alvear, observando el potencial de recursos corporativos existente a nivel empresarial.
Se tendrá en cuenta la medición de herramientas profesionales de gestión con el fin de identificar la capacidad productiva perteneciente a cada organización.

METODOS Y TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS

- Información Secundaria: información documental que se obtendrá a través de la web, notas publicadas en diarios, revistas profesionales, videos audiovisuales, documentos públicos, privados, datos internos, etc.
- Fuentes Externas Electrónicas: en las cuales se necesitaron para dicha investigación:

- ❖ http://administracion-de-rrhh_16.html
- ❖ http://www.quality-consultant.com/libros/libro_003.htm
- ❖ <http://www.rrhhmagazine.com>
- ❖ http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizacional
- ❖ <http://blogspot.com/2007/12/gestion-de-recursos-humanos>
- ❖ [http://www.degerencia.com/articulo/la auditoria en la gestion de los recursos humanos](http://www.degerencia.com/articulo/la_auditoria_en_la_gestion_de_los_recursos_humanos)
- ❖ <http://www.agapea.com/Direccion-y-Gestion-de-Recursos-Humanos-n11527i.html>
- ❖ <http://www.igsap.map.es/cia/dispo/Gestion-Recursos-Humanos.html>
- ❖ <http://www.sercorporativo.com.ar/index.html>

- Información Primaria: se obtendrá a través de **ENCUESTAS**, realizadas a profesionales, especialistas y empresarios sobre la Administración de Recursos Corporativos; con el fin de que nos informen sobre los factores determinantes que

influyen en las áreas y que estrategias se deberían utilizar para un desempeño óptimo y eficiente de los recursos en una organización.

1.3 PLANTEO DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

El problema detectado está orientado a satisfacer la necesidad reinante de un Servicio de Consultoría para empresas del medio debido a la inexistencia del mismo. Esta decisión ha sido estudiada y formulada en varios sectores de la comunidad obteniendo comentarios y respuestas positivas que han fortalecido la puesta en marcha de este micro emprendimiento; luego de haber observado y analizado el comportamiento y las deficiencias a la hora de disponer de este recurso que ocasiona desmotivación e ineficiencia en el campo laboral y profesional por la falta de atención, coordinación y orientación al momento de requerir u ofrecer un perfil laboral.

Tanto estudiantes como profesionales del medio comparten la inquietud e incertidumbre de elegir carreras afines y actualizaciones de posgrado al campo laboral existente y por deficiencia en la administración de este recurso que compatibilice la oferta y demanda se pierde una gran masa potencial que emigra a lugares que ofrezcan estabilidad y continuidad en este desafiante proceso de inserción.

Del lado empresario transmiten la necesidad de cubrir sus puestos vacantes con la incorporación de personal idóneo y mantenerlos actualizados y ocupados por la alta competitividad y bajo compromiso mutuo que se desarrolla en la actividad laboral actualmente.

Estos indicadores motivaron mi interés en profundizar y desarrollar una alternativa de solución eficiente que unifique y complemente el recurso empresario – profesional a su máxima productividad.

De esta manera podremos determinar y ofrecer un estudio y análisis profundo de la Gestión de Recursos Corporativos que poseen las empresas e instituciones del medio; otorgando como valor agregado herramientas y conocimientos actualizados que beneficien el desempeño y administración óptima en todas sus áreas; tomando como iniciativa la aplicación de estos nuevos procesos laborales como herramientas eficientes de trabajo tan necesarias en nuestra actualidad.

Ante tal situación se encuentra el centro objeto de estudio del presente trabajo. El mismo será delimitado a empresas locales situadas en General Alvear, Provincia de Mendoza.

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

- Conocer y orientar la supervivencia de una empresa u organización, basada en la calidad de los Recursos Humanos que la sustentan. Realizando estudios de investigación, análisis y aplicación que nos permitan determinar si las políticas de gestión que se administran se encuentran alineadas con las estrategias de dicha organización para el logro de sus fines.
- Administrar la diversidad de perfiles laborales y profesionales de acuerdo a las necesidades reinantes del mercado; garantizando la excelencia en el desempeño de sus funciones afines.(Empresa – Empleado)

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Servicios: se realizará una investigación sobre los servicios a ofrecer de acuerdo a las necesidades latentes del mercado actual.
- Estudio de Mercado: utilizaremos la modalidad de encuestas, revisión bibliográfica, estudio de informes, estadísticas y un trabajo de campo personalizado con el fin de determinar el nicho de mercado a satisfacer.
- Mercado objetivo: inicialmente estará destinado a un sector local (comercios y empresas) de la ciudad de General Alvear, Mendoza.
- Competidores Principales: a nivel local por ser un proyecto innovador no se ha observado competencia. De todos modos se tendrá presente realizar los estudios de sondeo para descartar posibles competidores.
- Estrategia de Precios: se estima cumplir con la aplicación de precios escalonados de acuerdo a la expansión y fidelidad del negocio.
- Estrategia de Distribución: se prevé efectuar el servicio in company de acuerdo a las necesidades solicitadas por el cliente. Se dispondrá de consultoría y asesoría online.
- Estrategia de Promoción: se espera influir en las decisiones de compra de los posibles clientes, destacando las características positivas de los servicios que se anuncian y los beneficios que pueden obtener con ellos. (anuncios, volantes, folletos, tarjetas, etc)
- Empresa – Personal: lograr una ubicación, ambientación y atención que brinde calidad, calidez y agilidad de prestación.

- Normativas: a mediano y largo plazo se realizarán las acciones pertinentes de tramitación de patente y normas de calidad.
- Implementación: fecha estimada para el inicio de la actividad enero del 2014.
- Riesgos: relevamiento y aplicación de estudios FODA sobre la puesta en marcha de acuerdo a los índices y resultados obtenidos.

1.5 HIPOTESIS

La hipótesis de la investigación formulada sería “Si la Gestión de Recursos Humanos se prioriza como área en una corporación, generamos una estructura confiable e integra para enfrentar los desafíos competitivos del medio en el que se desarrolla; como así también el compromiso y sentido de pertenencia en la fusión empleado - patrón”.

1.6 JUSTIFICACION

Podemos afirmar que la adaptación de la empresa a su entorno implica necesidad de flexibilidad no sólo en su sistema productivo; sino también en el uso de la fuerza laboral o capital humano requerido en cada momento para lograr los objetivos de la organización.

Otra razón que facilita la justificación de este proyecto reside en la creciente proporción de puestos de trabajo especializados, los cuales difícilmente son cubiertos con rapidez. Ello exige la implantación de técnicas de previsión que hagan coincidir en el tiempo la disponibilidad con la necesidad de dichas categorías profesionales.

La conexión e interdependencia de la planificación de personal con la existente a nivel organizacional pone de relieve la necesidad de integrar la gestión de los recursos humanos en la gestión de la organización. Los planes financieros, de producción, de marketing, etc., condicionan y son condicionados por los recursos humanos existentes. La compra de un nuevo equipamiento no sólo tendrá repercusiones sobre la producción sino también sobre los requerimientos que se le plantean al personal.

El incremento de la complejidad organizativa, como consecuencia de los cambios en los contenidos de las tareas, en la demanda de los productos, etc. hace que las necesidades de personal tanto cuantitativamente como en materia de formación y conocimientos se vean alteradas y se requiera el desarrollo de procesos de reciclaje de las personas, la incorporación de nuevas habilidades o la modificación del número de efectivos. Todo ello debe determinarse con

antelación para poder prevenir sus consecuencias. En definitiva, las organizaciones tienen la necesidad de mejorar el proceso de selección de las políticas que han de guiar la gestión del personal y adecuar dichas acciones a las nuevas situaciones.

La falta de flexibilidad en la gestión de recursos humanos, queda también patente en la lentitud que experimentan los individuos para cambiar o ampliar sus competencias, conocimientos y habilidades. Mientras una máquina puede ser adquirida en poco tiempo, los conocimientos y destrezas necesarios para su manejo pueden dilatarse en el tiempo. La necesidad de conjugar inercia y flexibilidad constituye una razón adicional para aplicar la planificación de recursos humanos.

En los tiempos que corren las organizaciones poco a poco asumen que las personas representan un capital tan importante o más que los restantes recursos organizativos, por lo que resulta necesario optimizar su uso. Se trata, en definitiva, de asumir la planificación del recurso más importante de las organizaciones de la misma forma que se ha venido actuando con otros recursos. (Financieros y de capital)

1.7 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

El proyecto en cuestión está orientado a satisfacer las necesidades en el ámbito empresario y profesional con respecto al manejo y administración de los recursos humanos con el fin de promover un ambiente competitivo que permita de esta manera brindar servicios de excelencia en el mercado actual.

Para esto ofreceremos un servicio de consultoría personalizado adaptado a cada estructura corporativa brindando herramientas de gestión empresarial aplicables en todos los sectores organizacionales.

La utilización y aplicación de estas técnicas y conocimientos de gestión le permitirán un mejor desempeño a corto, mediano y largo plazo con pruebas de medición de resultados que generen la confianza y alianza entre sus integrantes, generando de esta manera el sentido de pertenencia empresario.

La importancia de este servicio radica en fortalecer y priorizar principalmente los valores humanos dentro de la organización, unificando esfuerzos de acuerdo a la utilización máxima de las capacidades profesionales y perfiles existentes, obteniendo su óptimo potencial y teniendo presente la imagen global de la empresa como un todo; que se verá reflejado en la productividad, competitividad y el progreso continuo y estable del negocio.

“Una organización es tan eficiente como el personal que la conforma”.

1.8 INVESTIGACION DE CAMPO

Para desarrollar el estudio se efectúa una amplia revisión bibliográfica sobre el tema, y se emplean técnicas de recopilación, procesamiento, y presentación de la información, destacándose la **observación** directa, la **entrevista**, y la **encuesta**.

La encuesta: consiste en un cuestionario cerrado y anónimo, donde la persona puede volcar voluntariamente sus sugerencias e inquietudes.

Además de la encuesta, se realizará una **entrevista personal** semiestructurada al nivel Jerárquico o Gerencial de las empresas muestra, en donde lograremos un intercambio directo de información, lo que nos brindará una flexibilidad en la búsqueda de datos y la oportunidad de entrar en contacto directo con el plantel de personal.

Con la **observación directa** obtendremos información por simple visualización.

Como ventaja se puede decir que la información es directa, brindándonos un gran número de anotaciones que permitirán posteriormente comparar y contrastar la experiencia y apreciación personal con el deber ser, en diferentes tópicos directamente relacionados con el entorno de la población en estudio.

Luego de haber administrado las encuestas, se procesará toda la información cuantitativamente en matrices de datos para poder hacer entrecruzamientos de variables que nos permitirán llegar a un informe de conclusiones.

1.9 MARCO TEORICO

DEFINICIONES CLAVES

Concepto de Consultoría: La consultoría de empresas puede enfocarse como un servicio profesional o como un método de prestar asesoramiento y ayuda prácticos. Es indudable que se ha transformado en un sector específico de actividad profesional y debe tratarse como tal. Simultáneamente, es también un método de coadyuvar con las organizaciones y el personal de dirección en el mejoramiento de la gestión y las prácticas empresariales, así como del desempeño individual y colectivo.

Concepto de Recursos Humanos: se denomina recursos humanos (RRHH) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

Gestión del Recurso Humano: es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Admisión de personas: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Puede denominarse proceso de provisión o sumisión de personas. Incluye reclutamiento y selección de personas.

Aplicación de personas: procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional, de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

Compensación de las personas: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, Incluyen recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.

Desarrollo de las personas: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración.

Mantenimiento de las personas: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de las disciplinas, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento de relaciones sindicales.

Evaluación de las personas: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen base de datos y sistemas de información gerencial.

Monitoreo de las personas: proceso de administrar el conocimiento de las personas, que

facilita la información de los trabajadores, para saber en dónde se encuentra el conocimiento dentro de la organización.

Liderazgo: es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en la mente de las personas, en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, aunque la realidad sea diferente, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

Coaching: El coaching es el arte de trabajar con los demás para que obtengan resultados fuera de lo común y mejoren su desempeño. Está basado en una relación donde el coach asiste en el aprendizaje de nuevas maneras de ser y de hacer, necesarias para generar un cambio paradigmático o cultural. El concepto de coach puede tomarse como un “acompañamiento”, “tutela” o “guía”. En definitiva el coach no es más que un profesional “con formación empresarial y conocimientos de técnicas de ayuda que permiten crear un espacio de diálogo entre él y el empresario o directivo, un espacio de reflexión para mejora.

Trabajo en Equipo: Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. (Solidaridad y sociabilidad)

Negociación: es un esfuerzo de interacción que se realiza a fin de generar beneficios. Es un proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales y/o colectivas, procuran obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

Cultura Organizacional: se ha definido como una suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interaccionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización.

Los valores organizacionales son creencias e ideas sobre el tipo de objetivos y el modo apropiado en que se deberían conseguir. Los valores de la organización desarrollan normas, guías y expectativas que determinan los comportamientos apropiados de los trabajadores en situaciones particulares y el control del comportamiento de los miembros de la organización de unos con otros.

Comunicación Organizacional: consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo entre organizaciones. (Disponible en: <http://es.wikipedia.org>)

1.10 LOCALIZACIÓN Y RECURSOS

La empresa se encuentra situada en calle Francia 346, de la Ciudad de General Alvear – Mendoza.

Estrategicamente su ubicación a 4 cuadras del centro comercial brinda comodidad y privacidad al cliente.

Tanto el inmueble como los recursos que la sustentan son de mi propiedad; lo que beneficia el emprendimiento de este negocio.

2. SERVICIOS

2.1 SERVICIOS

A continuación hacemos referencia a los servicios específicos que inicialmente brindaremos con la puesta en marcha de este emprendimiento. A medida que este negocio demuestre expansión teniendo presente las exigencias y cambios del mercado reinante; adicionaremos nuevas ofertas de asesoramiento.

- Perfeccionamiento y Desempeño de Puestos: análisis y estudio de tareas acorde al área o perfil del puesto laboral; evitando la redundancia de actividades y la ejecución eficiente de las mismas con seguimiento de avances alcanzados.

- Capacitación Profesional Especializada: formación y adiestramiento de perfiles de acuerdo a los requerimientos laborales; utilizando herramientas éticas y de conducta para fortalecer y fomentar el desarrollo personal y la autogestión.
- Administración y Control de Timesheets: formalización y gestión de carga horaria del personal sistematizada para agilizar los procesos de contabilización y cierre mensual.
- Parametrización Remunerativa Jerarquizada: codificación arancelaria escalonada por niveles de desempeño y responsabilidad de tareas, beneficios recreativos al personal, bonificación por productividad anual mediante medición de objetivos y metas.
- Reclutamiento de Personal Idóneo Categorizado: planeamiento estratégico del empleo, reclutamiento, proceso de selección, contratación – suministro y orientación socializada.
- Auditorías de Control de Gestión Administrativas y de Personal: evaluación de eficacia y eficiencia en los sectores organizativos, sistemas de información para la optimización de recursos materiales, humanos e informáticos, diagnóstico, sugerencias y soluciones de problemas.
- Coaching Empresarial: definición, estructuración y puesta en marcha de planes de trabajo competitivos, actividades individuales y grupales proactivas con espíritu de equipo, disciplinas, procedimientos y normas de convivencia laboral, evaluaciones de liderazgo, aplicación de herramientas psicológicas metodológicas.
- Certificación de Normas y Procedimientos de Calidad: asesoramiento y administración de documentación para el cumplimiento en los procesos de certificación de normas de calidad ISO – OSHAS, programas procedimentales de mejora continua técnicos, humanos y administrativos.
- Asesoría Integral en RRHH: administración de personal, reclutamiento, selección, descripción y análisis de puestos, evaluación de desempeño, comunicación interna e imagen organizativa, entrenamiento y desarrollo de profesionales, compensaciones y planes de beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo, relaciones laborales efectivas.

2.2 CARACTERÍSTICAS DESTACABLES – VENTAJAS COMPETITIVAS

Los servicios cuentan con el respaldo de los conocimientos adquiridos certificados por instituciones de calidad y perfeccionamiento profesional especializado detalladas a continuación:

Sim Ingeniería Srl: Servicios de Ingeniería y Mantenimiento.

- Curso Liderazgo, Motivación y Comunicación en los Procesos Industriales.
- Curso Indicadores y Reportes para la Gestión del Mantenimiento.
- Curso Seguridad, Orden y Limpieza.
- Administración de Inventarios de Mantenimiento.

Mbss International S.A.: Ingeniería y Servicios Corporativos.

- Curso Formación Auditores Internos OHSAS 18001.
- Curso Formación Auditores Internos ISO 14001.

Herramientas Gerenciales: Formación de Negocios Empresariales.

- Curso Resolución de Conflictos y Manejo de Gente Difícil.
- Curso Uso Eficaz del Tiempo.
- Curso Relaciones Interpersonales Efectivas.
- Evaluación de Proveedores.
- Negociación en compras.

Consultora Self Comportamiento Organizativo.

- Curso Team Building.(Trabajo en Equipo)

Gasoducto GasAndes Arg. S.A.: Servicios de Petróleo y Gas Internacionales.

- Curso Ergonomía.
- Curso Procedimiento de Respuestas ante una Emergencia.
- Curso de Primeros Auxilios y Rcp.
- Curso Orden e Higiene en el lugar de Trabajo.
- Curso Trabajo de Oficina y sus Riesgos.

Cies: Centro de Investigaciones de Ética Social.

- Curso Jornadas de Ética y Economía.

Cens: Centro de Educación de Nivel Superior.

- Curso Actualización y Perfeccionamiento en Relaciones de Trabajo.

Promoción Empresarial: Gobierno de Mza., Ministerio de Economía y Finanzas.

- Curso Atención al Cliente.

Cámara de Comercio de General Alvear.

- Comunicación Externa e Imagen Organizacional.

Universidad Nacional de Cuyo – Sede ITU San Rafael.

- Reclutamiento y Selección de Personal.

El prestigio que avala a estas entidades de capacitación origina en el servicio, características destacables y ventajas competitivas notables que fortalecen la continuidad del proyecto en cuestión.

3. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

3.1 ESTUDIOS DE MERCADO

Este análisis nos permitió determinar un nicho de mercado potencial y la realidad reinante con respecto a este servicio; determinado fortalezas y debilidades; como así también oportunidades de mejora a tener presente con el fin de satisfacer las necesidades latentes del sector y la viabilidad del mismo.

Las encuestas fueron dirigidas a empresas y comercios locales reconocidos por el medio con un total de 30 entrevistados de los cuales 25 culminaron siendo exitosas por la información obtenida.

Se efectuó una amplia revisión bibliográfica sobre el tema, análisis de informes estadísticos y asesoramiento de profesionales idóneos. Se emplearon técnicas de recopilación, procesamiento, y presentación de la información, destacándose la **observación directa**, y la **encuesta**.

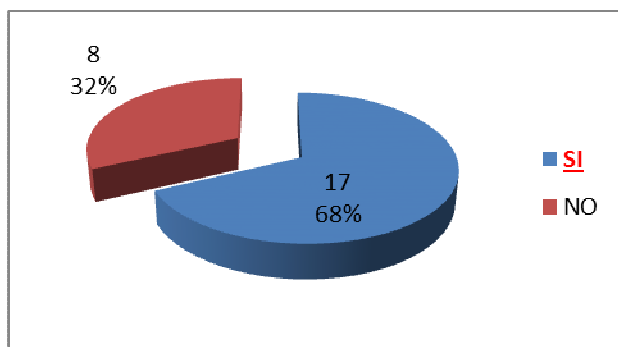
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

Total de Encuestas Realizadas:

25

1) ¿Considera beneficioso para su empresa un servicio de consultoría?

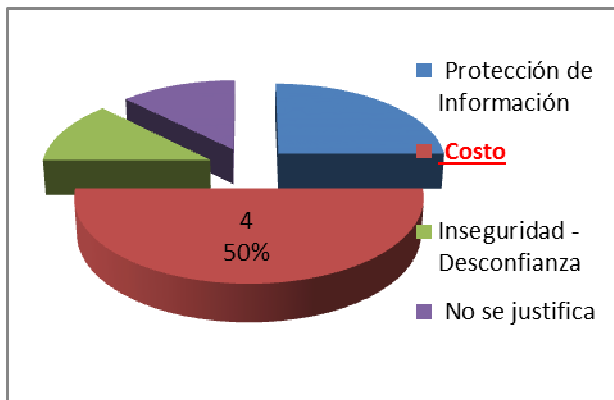
SI	17
NO	8



Opción Negativa **8**

Indique los motivos de rechazo a la contratación.

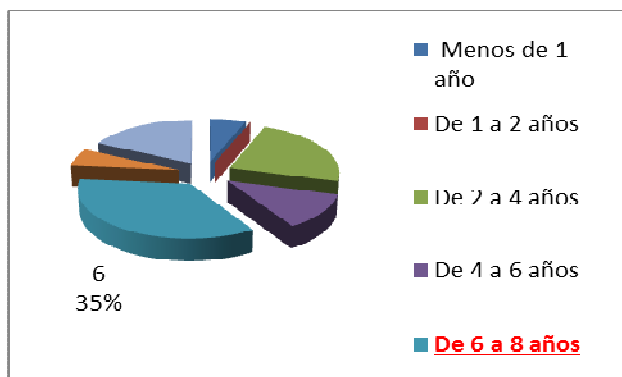
Protección de Información	2
Costo	4
Inseguridad - Desconfianza	1
No se justifica	1
Otros	0



Opción Positiva **17**

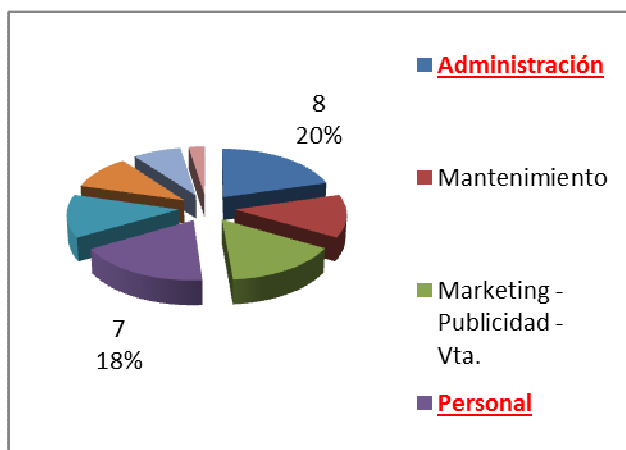
2) ¿Cuánto tiempo hace que utiliza un servicio de consultoría?

Menos de 1 año	1
De 1 a 2 años	0
De 2 a 4 años	4
De 4 a 6 años	2
De 6 a 8 años	6
De 8 a 10 años	1
Más de 10 años	3



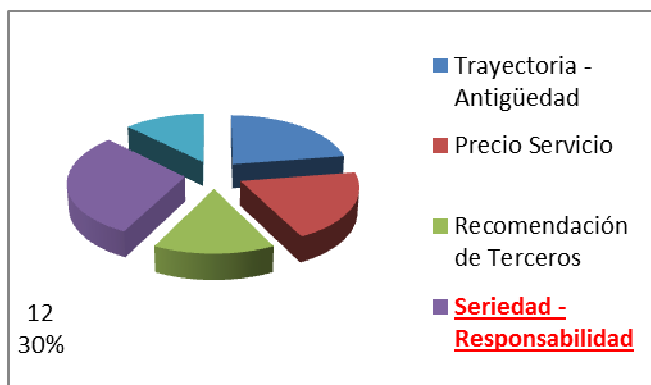
3) Nombre área o sector en el que se desempeña principalmente este servicio.

Administración	8
Mantenimiento	5
Marketing - Publicidad - Vta.	6
Personal	7
Sistemas	5
Limpieza	4
Seguridad	3
Otros	1



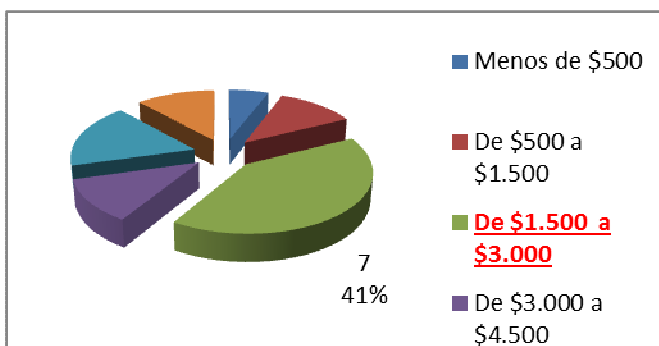
4) ¿Bajo qué parámetros mide la contratación de una consultoría?

Trayectoria - Antigüedad	9
Precio Servicio	8
Recomendación de Terceros	6
Seriedad - Responsabilidad	12
Otros	5



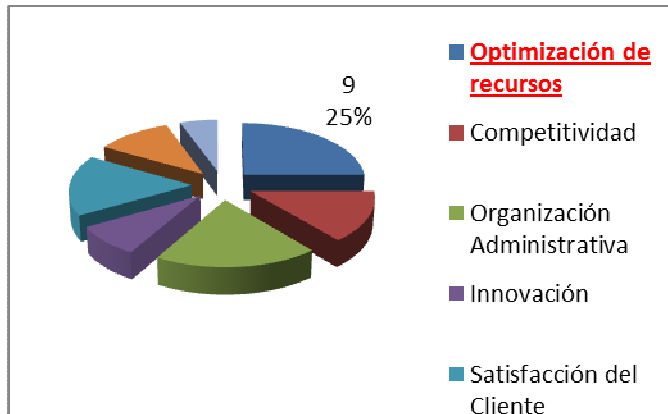
5) ¿Cuánto invierte mensualmente en este servicio contratado?

Menos de \$500	1
De \$500 a \$1.500	2
De \$1.500 a \$3.000	7
De \$3.000 a \$4.500	2
De \$4.500 a \$6.000	3
De \$6.000 a \$7.500	2
Más de \$7.500	0



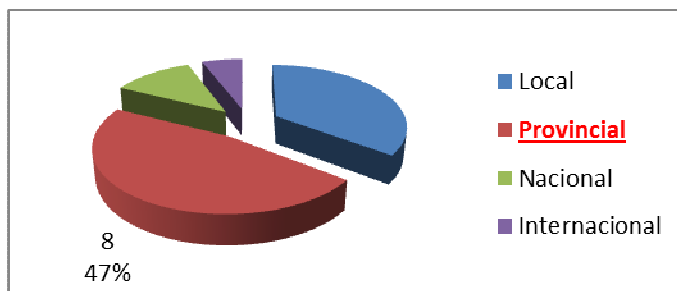
6) ¿Cuáles han sido los beneficios para su empresa con este servicio?

Optimización de recursos	9
Competitividad	5
Organización Administrativa	7
Innovación	3
Satisfacción del Cliente	6
Reducción de costos	4
Otros	2



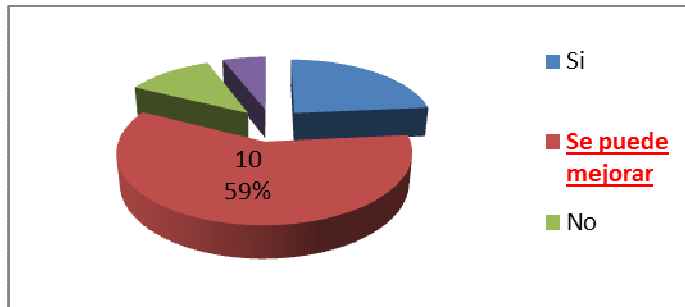
7) La contratación del servicio de consultoría es:

Local	6
Provincial	8
Nacional	2
Internacional	1



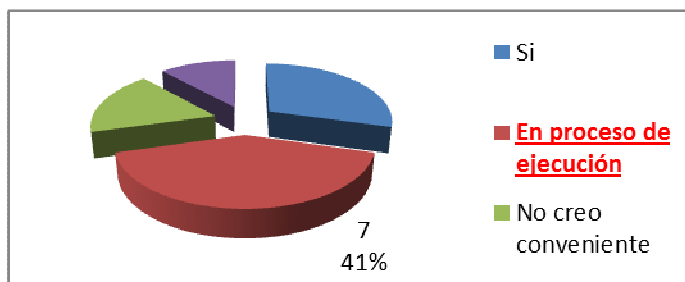
8) ¿Cree que su empresa posee un óptimo aprovechamiento de sus recursos corporativos?

Si	4
Se puede mejorar	10
No	2
Ns/Nc	1



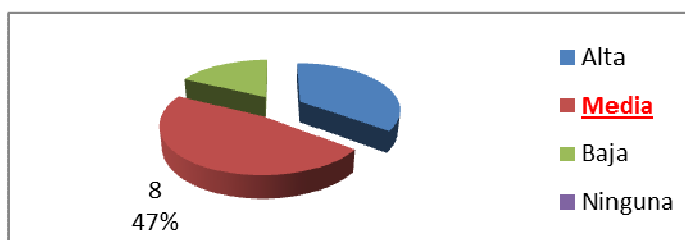
9) ¿Aplica algún programa de mejora continua? Gestión de Calidad - Certificación de Normas.

Si	5
En proceso de ejecución	7
No creo conveniente	3
Ns/Nc	2



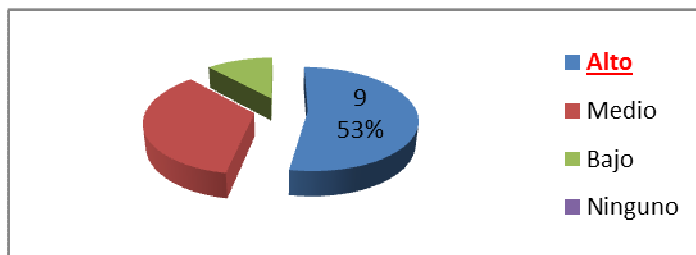
10) ¿Se encuentra satisfecho con el plantel de empleados y clima laboral? Nota motivación e interés.

Alta	6
Media	8
Baja	3
Ninguna	0



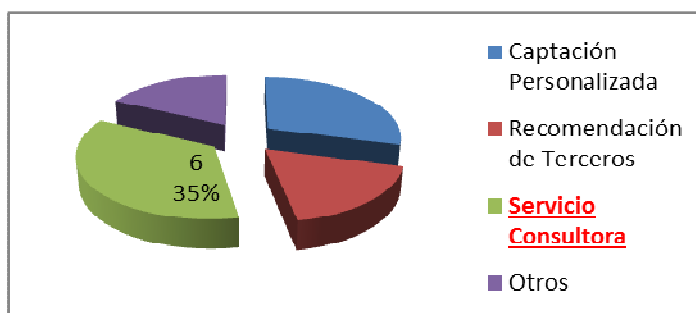
11) ¿Posee personal idóneo - capacitado para el reemplazo o delegación de actividades? Multifunción.

Alto	9
Medio	7
Bajo	1
Ninguno	0



12) ¿La incorporación de personal la realiza mediante qué estrategia?

Captación Personalizada	5
Recomendación de Terceros	4
Servicio Consultora	6
Otros	2



Las encuestas realizadas corresponden a empresas y comercios de distintos rubros del radio urbano local (Ciudad de General Alvear – Mendoza), con una trayectoria estable en su actividad que garantizan la información recopilada.

Luego del estudio de mercado se decidió focalizar nuestro servicio de consultoría en las áreas de *administración* y *personal* en las empresas debido a la importancia estratégica que caracteriza a estos sectores básicos como núcleo fundamental para el óptimo desempeño y coordinación de la estructura empresarial; según lo expresado por el personal entrevistado, que en su mayoría comunicaron la falta de atención y dedicación por priorizar sectores de producción, comercialización y marketing en general. Esta decisión de orientación se respalda con el perfil profesional que poseo sobre esta temática curricular; la cual sigo perfeccionando actualmente.

El campo de acción es diverso y amplio, con clientes actuales y potenciales que permitirán desarrollar y expandir este negocio innovador, ofreciendo soluciones empresariales específicas de acuerdo a los requerimientos solicitados.

La factibilidad y viabilidad de este proyecto se consolida por el tipo de servicio especializado - personalizado que se ofrece en el mercado local que carece actualmente de este asesoramiento como podemos observar.

Concluyendo podemos decir que este estudio me permitió determinar la sectorización del servicio y enmarcar la idea meta de acuerdo a las observaciones realizadas en las distintas empresas del medio que están receptivas a esta propuesta de negocio. También existe un nicho de mercado que actualmente no demanda este tipo de asesoramiento por distintas causas a las que podemos hacer referencia: falta de información, costos adicionales, negación de cambio paradigmático, recelo a compartir datos, etc., que no se descartan a futuro como potenciales clientes logrando demostrar la efectividad en la aplicación de estas herramientas corporativas.

4. ESTRATEGIA DE COMERCIALIZACION

4.1 MERCADO OBJETIVO

El mercado meta está orientado a empresas locales del medio con una estructura organizativa que contemple la asistencia y aplicación de este servicio de acuerdo a las necesidades detectadas tales como:

- **Eden Odetti Motos:** Venta de motos y repuestos en general.
- **Litografía Alvear:** Servicio de imprenta industrial.
- **Ribeiro SACIFIA:** Venta de artículos del hogar.
- **Salinas Moda:** Venta indumentaria ejecutiva.
- **Librería El Libertador:** Venta mayorista y minorista de artículos escolares.
- **Di Rosso Inmobiliaria:** Servicio de gestión inmobiliaria.
- **Bodega La Regional:** Fabricación y venta de vinos de primera línea.
- **SurSoft Computación:** Servicio y venta de artículos informáticos.
- **Servicios Contratados JDurán:** Empresa gastronómica ejecutiva.
- **Multigráfica:** Servicio gráfico empresarial.
- **Casa Campo:** Asesoramiento y venta de productos agrícolas orgánicos.
- **Electricidad Pacheco:** Venta de artículos generales del automotor.
- **Servicios Generales JMG:** Empresa de desinfección y limpieza industrial.
- **Tevecoa:** Servicio de televisión – internet por cable.

- **Ferretería Sánchez:** Venta mayorista y minorista de artículos de ferretería.
- **Frigorífico FrioFruit:** Servicio de almacenamiento en frío de frutas.
- **Gimnasio Bordano:** Servicio de gimnasia profesional competitiva.
- **Servicios Médicos SEMA SRL:** Empresa de asistencia médica privada.
- **Nocera Viajes y Turismo:** Servicio y venta de paquetes turísticos.
- **Valle Grande Neumáticos:** Venta de neumáticos y servicio del automotor.
- **Supermercado TODO:** Venta minorista y mayorista de comestibles.
- **Policlínico Atuel:** Servicio privado de salud integral.
- **Asociación Mutual PREFARM:** Servicio de préstamos y asistencia a jubilados.
- **Estación Servicio YPF:** Venta minorista y mayorista de combustibles y artículos derivados en general.

4.2 COMPETIDORES PRINCIPALES

De acuerdo a las averiguaciones y estudios realizados; en el mercado local no existe competencia que ofrezca estos servicios específicos personalizados; por tal motivo esta situación nos presenta una ventaja – posición competitiva a la hora de introducir este proyecto en el mercado actual como innovador.

A nivel provincial podemos determinar una competencia más caracterizada y similar a este proyecto citando como ej. Empresa Manpower. (Consultora en RRHH)

Con el paso del tiempo, de acuerdo al desempeño y crecimiento del negocio se efectuarán análisis recurrentes del mercado con el fin de poder detectar posibles competencias y actuar en su defecto; actualizando el mismo con las condiciones reinantes.

4.3 ESTRATEGIA DE PRECIOS

Se aplicará una política de precios bajos en sus inicios con el fin de captar la mayor cantidad de clientes e introducir el servicio para su reconocimiento - identificación.

A mediano plazo será generar la continuidad y solvencia del servicio incrementando proporcionalmente los precios sin descuidar la negociación.

A largo plazo se busca la fidelización de la clientela; dedicando mayor atención, esmero y privilegios que distingan al servicio; con una política de precios basada en el acuerdo de las partes debido a la confianza lograda.

4.4 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCION

Debido a ser un servicio; la asistencia será personalizada en el domicilio del cliente a la hora de solicitar consultoría. (Traslado en vehículo particular)

4.5 ESTRATEGIA DE PROMOCION

Inicialmente se estima realizar una promoción y publicidad personalizada, es decir boca a boca, visitando a clientes con el fin de presentar e introducir el servicio con un enfoque personalizado y con los menores costos de marketing. También la propaganda virtual-electrónica (página web, mailing) nos facilitará la inserción rápida y global.

A mediano y largo plazo se utilizarán los medios radiales, televisivos, diarios y revistas para expandir el negocio a su máximo potencial.

5. GESTION Y PERSONAL

5.1 ESTRUCTURA DE LA EMPRESA - PERSONAL

La empresa será de carácter unipersonal en sus comienzos hasta lograr la estabilidad de clientes y el crecimiento óptimo que justifique la ampliación del personal de servicio.

La asistencia será personalizada in company con soporte de tutoría electrónica online de acuerdo a cada necesidad o requerimiento en particular.

6. PROTECCION Y NORMATIVAS

6.1 PROTECCION A LA PROPIEDAD INTELECTUAL - NORMATIVAS

Este proyecto de negocio no se encuentra patentado actualmente. Con el tiempo se realizarán las gestiones correspondientes de registración; como así también el cumplimiento de los procesos de certificación de normas que garantizan la calidad del servicio.

7. PLAN DE PUESTA EN MARCHA

7.1 IMPLEMENTACION

Se estima el inicio de actividades de este negocio para el año 2013. Tanto las instalaciones como el equipamiento necesario se encuentran en proceso de remodelación y actualización; con el fin de lograr la orientación y ambientación ideal.

8. RIESGOS

8.1 RIESGOS DEL MERCADO

Debido a ser un servicio muy particular y específico; sin competencia en el mercado local, los riesgos latentes mayormente se verán reflejado con la aplicación y puesta en marcha en terreno. De acuerdo a los resultados que se logren obtener durante su ejecución podremos determinar las posibles amenazas y oportunidades; como así también las posibilidades de mejora que el sector ofrece. De esta manera optimizaremos el servicio ajustándolo a cada realidad empresarial en particular.

9. INFORMACION ECONOMICA – FINANCIERA

Presupuesto del Flujo de Caja Mensual

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Ingresos estimados (Clas. por cobrar clientes)													
Consultoría	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 180.000
Total de ingresos	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 180.000
Egresos estimados (Clas. por pagar proveedores)													
Publicidad	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 7.000
Seguros art y automotor	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 370,00	\$ 2.590
Gastos generales y operativos	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 1.500,00	\$ 10.500
Suscripciones y membresías	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 1.300,00	\$ 9.100
Impuestos y licencias	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 1.400
Servicios públicos y teléfono	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 650,00	\$ 4.550
Sueldo	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 4.000,00	\$ 48.000
Total de egresos	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 9.020,00	\$ 63.140
Saldo Neto	-\$ 14.020,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 5.980,00	\$ 51.760
Inversión Inicial	-\$ 20.000,00												

Observaciones Ingresos													
Año 2013													
Consultoría	Mensual												
Asesoramiento	\$ 1.000,00												
Capacitación	\$ 1.500,00												
Administración Personal	\$ 2.500,00												
Observaciones Egresos													
Publicidad	\$ 1.000,00												
Seguros art y automotor	\$ 370,00												
Gastos generales y operativos	\$ 1.500,00												
Suscripciones y membresías	\$ 1.300,00												
Impuestos y licencias	\$ 200,00												
Servicios públicos y teléfono	\$ 650,00												
Sueldo(Personal)	\$ 4.000,00												
Inversión Inicial	-\$ 20.000,00												
Calculo VAN													
Inversión Inicial	\$ 20.000,00												
Flujo de Caja Año 2013	\$ 51.760,00												
Tasa Interés comparación	11%												
VAN	\$ 26.630,00	El VAN es mayor que cero por tal motivo el proyecto es viable											
Tasa de Descuento													
Se utilizó como tasa de comparación, la de colocación de dinero a plazo fijo vigente en una institución bancaria referente de mercado(Banco Nación Arg.) que opera a un 11% anual actualmente, con la misma determinamos el VAN													

Anteriormente hemos hecho referencia a la proyección del flujo de caja para el año 2013 con valores constantes en sus ingresos de acuerdo a la factibilidad de inserción de los servicios de consultoría en su período de prueba para el 1er año; con una tasa de descuento aplicada del 11%.

Respecto a los egresos han sido expresados en valores variables sujetos a las necesidades puntuales que demande el mercado local aplicable.

Las ganancias o utilidades proyectadas han sido estimadas teniendo presente la inserción de un servicio innovador que se desempeñará como actividad complementaria a mi fuente laboral principal en relación de dependencia.

Podemos determinar que el proyecto es viable luego de las proyecciones y cálculos estimados que resultan positivos para dicho emprendimiento.

Esta información estará sujeta a las variaciones de la economía global reinante y será actualizada con ajustes de precios que permitan el desempeño y ampliación del negocio en cuestión.

9.1 CONCLUSION

Podemos concluir basándonos en un proyecto potable de acuerdo a los estudios realizados con la prestación de servicios personalizados orientados bajo el desempeño de herramientas de gestión con altos estándares competitivos de excelencia.

El estudio de mercado nos refleja un potencial nicho de mercado a satisfacer; tanto en el área comercial como industrial como base principal del mercado objetivo para el sustento de este emprendimiento.

Debido a la escasa competencia en el rubro de esta actividad, podemos ofrecer un servicio innovador aplicando una estrategia de precios tentativos y alcanzables; con una distribución personalizada in company y soporte de tutoría online, con promociones accesibles que permitan una alta inserción en el mercado demandante.

Este proyecto ha sido ideado bajo normativas aplicables de la reconocida institución de consultoría en RRHH a nivel mundial ManPower; teniendo como premisa la honestidad, seriedad y compromiso de entrega en su implementación; que nos permitirá un fiel desempeño de nuestra misión y visión corporativa.

Los riesgos serán nuestro desafío cotidiano en brindar la calidad garantizada de un servicio de excelencia.

Si la Gestión de Recursos Humanos se prioriza como área en una corporación, generamos una estructura confiable e integra para enfrentar los desafíos competitivos del medio en el que se desarrolla; como así también el compromiso y sentido de pertenencia en la fusión empleado - patrón que alcanza su máxima eficacia cuando es capaz de integrar los objetivos individuales de los empleados dentro de los objetivos de la organización; la asignación del capital humano dotado de la aptitud y actitud idónea para el logro de los objetivos de la organización.

Conectando la planificación estratégica del negocio con la planificación de los recursos humanos, generamos un sinfín de utilidades y ventajas competitivas sostenibles.

10. BIBLIOGRAFIA

- ✚ Chiavenato (2008). Gestión Integral de Recursos Humanos. Administración de Recursos Humanos. Ed. Mc Graw-Hill.
- ✚ Ayalas, S. (2004). Proceso de Evaluación del Recurso Humano.
- ✚ Bohlander, George, Sherman, Arthur, & Snell, Scott. (2001). Administración de Recursos Humanos. Cengage Learning Editores.
- ✚ Alles, Martha (2005). Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias. Ediciones Granica S.A.
- ✚ Aquino, Jorge y otros; Recursos Humanos (para no especialistas); Ed. Macchi S.A.; 1993; Buenos Aires.
- ✚ Santini, Gustavo D., La Empresa Integrada; Ed. New Press Grupo Impresor S.A, Buenos Aires, 2000.
- ✚ Alles, M. Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Casos. Ed. Granica, 1ª edición, Argentina, 2000.
- ✚ Senlle, Andrés. Calidad y Liderazgo. Ediciones Gestión 2000 S.A.
- ✚ Drucker Peter. Escritos Fundamentales. Editorial Sudamericana.
- ✚ Davis K. Newstrom J.W. Comportamiento Humano en el Trabajo. Edit. McGraw Hill.
- ✚ Echeverría Rafael. La Empresa Emergente. Granica. 2003.
- ✚ Wilson Terry. Manual del Empowerment. Ed. Gestión 2000.
- ✚ Luis Puchol, Dirección y Gestión de RRHH. 6ta. Edición 2005.
- ✚ Santiago Quijano, Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las Organizaciones. 1era. Edición 2006.
- ✚ Luis Puchol, Habilidades Directivas. 2da. Edición 2006.

DECLARACIÓN JURADA – Res. 212/99-CD

‘El autor de este trabajo declara que fue elaborado sin utilizar ningún otro material que no haya dado a conocer en las referencias, que nunca fue presentado para su evaluación en carreras universitarias y que no transgredí o afecta derecho de terceros’

Mendoza, 16 de AGOSTO del 2013

Apellido y Nombre GAUVRON FABIO N° de Registro

Firma

